

SOMMAIRE

S'autoévaluer pour évoluer !
Les domaines de la démarche

Editorial	3
Les domaines de la démarche, les outils	5
La rubrique du CIO	19
Lu pour vous	20

ASSOCIATION
POUR L'INNOVATION
EN ORTHOPÉDAGOGIE



HANDICAPS, INFO

2007
Vol 22,
N°2

BULLETIN D'INFORMATION
SCIENTIFIQUE
EN ORTHOPÉDAGOGIE

S'autoévaluer pour évoluer !
Les domaines de la démarche

Trimestriel édité par l'Association pour l'Innovation en
Orthopédagogie en collaboration avec le service
d'Orthopédagogie Clinique de l'université de Mons-Hainaut

Editeur responsable : Ghislain MAGEROTTE 18, Place du Parc B-7000 MONS

Editorial

Le premier Handicaps-Info de 2007 portait plus spécifiquement sur les notions philosophiques de base qui nous ont suivis tout au long de notre démarche d'autoévaluation et sur les résultats de la recherche menée par un groupe de travail associant praticiens et chercheurs volontaires dans le but d'élaborer des outils d'autoévaluation de la qualité des services en s'inspirant du modèle offert par le Conseil Québécois d'Agrément.

Comme nous vous l'annoncions, dans ce deuxième numéro, nous donnerons un aperçu des divers outils mis au point au sein du groupe de recherche et qui nous paraissent particulièrement pertinents.

Le prochain numéro abordera un aspect autrement intéressant, à savoir la participation des bénéficiaires au sein d'une telle démarche.

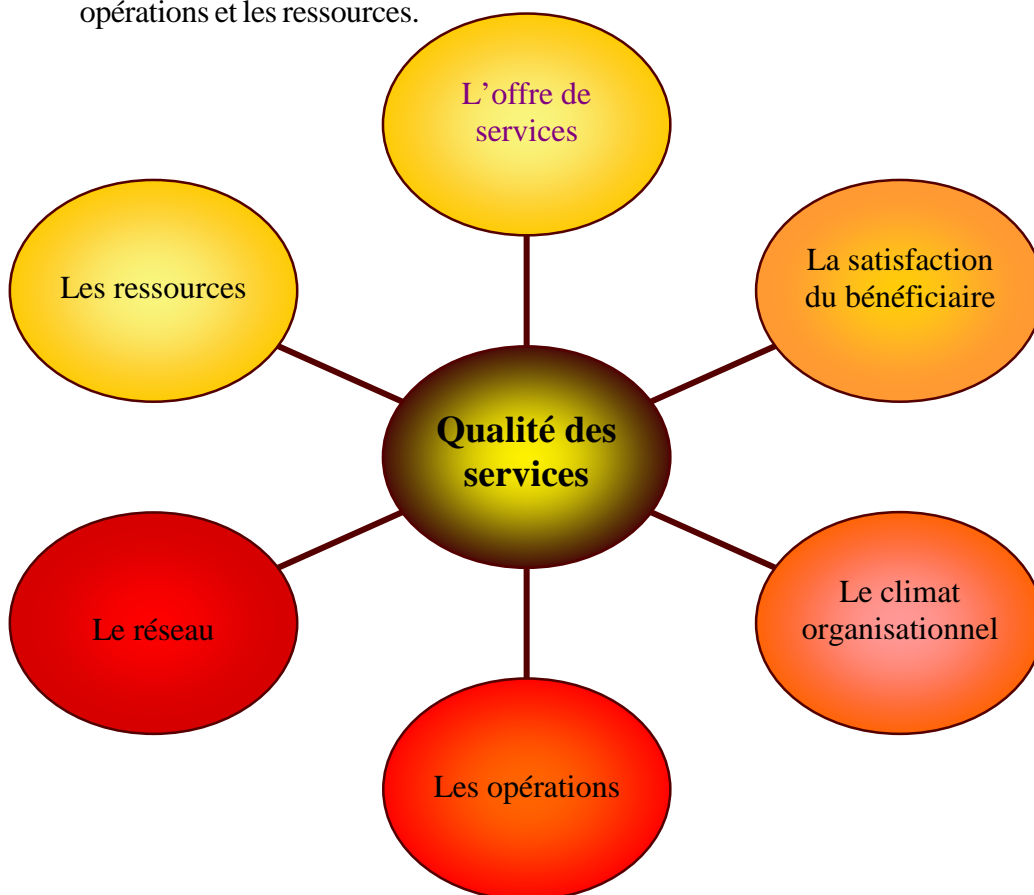
Nous vous souhaitons une bonne lecture.

Véronique Gousée
et Michèle Isaac
Centre d'Innovation en Orthopédagogie

Marie-Claire Haelewyck
Responsable du Service
d'Orthopédagogie clinique

Les domaines de la démarche d'autoévaluation, les outils

Pour l'élaboration de nos outils, nous avons structuré ce que nous considérons comme représentant la qualité d'un organisme dans son ensemble afin de rassembler le plus d'éléments possible. Dès lors nous avons décidé que la qualité pouvait s'évaluer grâce à 6 objets, à savoir l'offre de service, la satisfaction du bénéficiaire, le climat organisationnel, le réseau, les opérations et les ressources.



Si ces objets sont évaluables de façon individuelle, ils sont aussi étroitement liés et une réflexion menée dans un des domaines influencera les autres. En effet, il va de soi que le fait de travailler la gestion des ressources peut avoir un impact sur les 5 autres objets. De même qu'une réflexion menée au niveau du climat organisationnel peut avoir un impact sur le degré de satisfaction des bénéficiaires, il va sans dire que le climat dans lequel nous travaillons peut influencer à moyen ou long terme, la qualité de nos prestations.

Nous vous proposons donc maintenant de découvrir ces six objets, les outils élaborés.

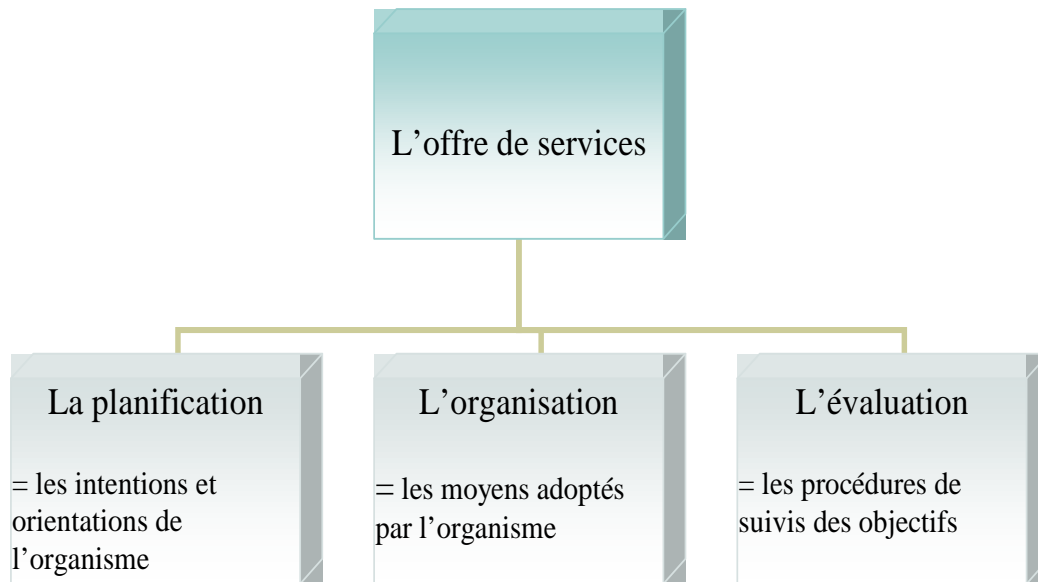
1. L'offre de services

Par offre de services, on entend ce qui est déterminé au départ lors de la création d'un organisme. Cependant, il est également nécessaire de tenir compte de tous les aspects apparaissant par la suite, au fur et à mesure de la pratique auprès des personnes, et qui viennent se greffer sur le canevas initial.

En règle générale, l'offre de services est reprise dans des documents tels que les projets d'établissements où les services sont définis, les activités décrites, etc. Ces documents sont normalement facilement disponibles et accessibles à tous.

Les aspects essentiels de l'offre de services

Pour évaluer cette dimension, trois aspects essentiels doivent être pris en compte :



Il s'agit donc d'observer la représentation de l'organisme que se font les différentes catégories de personnes concernées en comparaison avec la mission qui lui a été confiée lors de sa création.

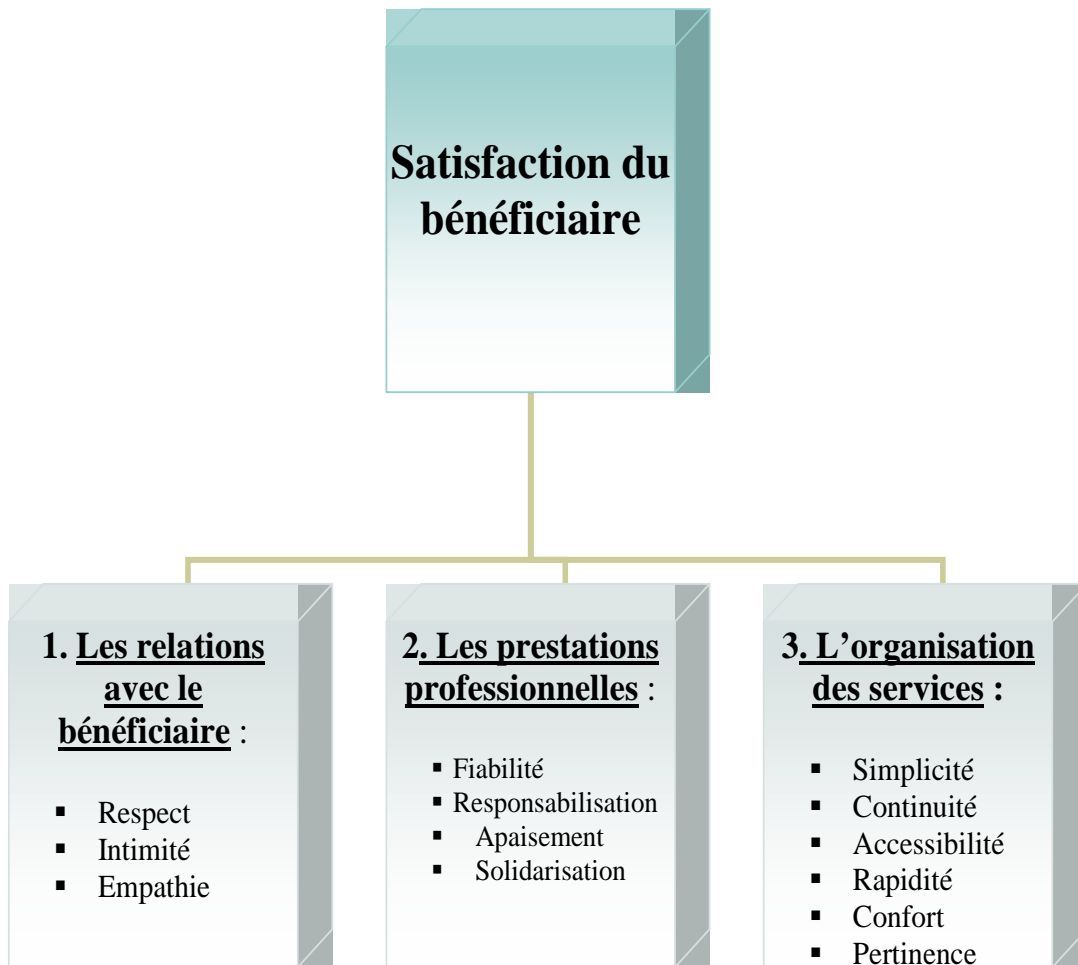
Deux guides ont été élaborés, ils abordent, entre autres, les objectifs poursuivis, les services, les spécificités. L'un comprend 8 questions ouvertes, il est destiné aux professionnels et aux membres du Conseil d'Administration. L'autre, destiné aux bénéficiaires et/ou à leurs représentants légaux, en comprend 6.

2. La satisfaction du bénéficiaire

Il s'agit ici de s'assurer que le bénéficiaire est satisfait des services qu'il reçoit en fonction de ses attentes, de ses besoins, de ses droits.

Les indicateurs de satisfaction

La satisfaction du bénéficiaire reprend 3 domaines principaux, eux-mêmes subdivisés en différentes catégories :



1. Les relations avec le bénéficiaire :

Cet indicateur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et le bénéficiaire empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. Les catégories reprises dans cet indicateur sont :

- **Le respect** : considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à nous conduire envers elle avec réserve et retenue. Le respect implique une acceptation de la différence.
- **L'intimité** : qualité assurant au bénéficiaire l'accès à un environnement respectueux de sa vie privée et le caractère confidentiel des renseignements personnels qui le concernent. Elle implique des comportements empreints de discrétion.
- **L'empathie** : attitude qui permet d'exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive du bénéficiaire, une considération de la globalité de la personne.

2. les prestations professionnelles :

Cet indicateur, qui touche la prestation des services sous l'angle professionnel, fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins des bénéficiaires par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés. Les catégories reprises dans cet indicateur sont :

- **La fiabilité** : aptitude des personnes à accomplir leurs pratiques professionnelles ou à réaliser leurs interventions dans des conditions appropriées, sécuritaires et dignes de confiance.
- **La responsabilisation** : action destinée à accroître l'autonomie du bénéficiaire et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.

- **L'apaisement** : attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.

- **La solidarité** : action destinée à impliquer, de près ou de loin, l'entourage du bénéficiaire (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de services.

3. l'organisation des services :

Cet indicateur réfère à l'environnement et au contexte qui entoure la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort ; les services peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. Les catégories reprises dans cet indicateur sont :

- **La simplicité** : qualité destinée à faciliter l'utilisation et la compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. Elle concerne autant les personnes (dont le comportement sera naturel, spontané, sans prétention) que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser.

- **La continuité** : qualité assurant une prestation de services dépourvue de rupture dans la prise en charge du bénéficiaire et la circulation de l'information.

- **L'accessibilité** : caractéristique qui rend possible l'accès aux services sur le plan de la géographie, des installations physiques, des heures d'ouverture, de la langue et de la culture.

- **La rapidité** : caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de services, ou au service lui-même, dans un laps de temps raisonnable.

- **Le confort** : sentiment de bien-être résultant d'un environnement physique chaleureux caractérisé par des lieux sécuritaires propres et ordonnés.

Il s'agit dès lors d'observer si le bénéficiaire est satisfait des services qu'il reçoit (en fonction de ses attentes, ses besoins, ses droits). Deux guides ont été élaborés, l'un destiné aux bénéficiaires, l'autre aux représentants légaux. Ils comprennent 36 items avec lesquels les personnes interrogées marquent un degré d'accord. Ils prennent en considération la relation avec le bénéficiaire, les prestations professionnelles et l'organisation de la ressource.

Une remarque importante est qu'il est primordial d'adapter les outils en fonction des facultés de compréhension des bénéficiaires et des aptitudes communicationnelles des personnes. Si le bénéficiaire ne peut répondre seul au questionnaire, il est possible de lui demander par qui il souhaite se faire aider durant l'entretien. Toutefois, si le bénéficiaire est dans l'incapacité de répondre (par exemple, personne polyhandicapée), nous préconisons au parent et/ou au représentant légal de le faire pour lui à l'aide de la seconde version. En aucun cas, vous ne pouvez obliger les personnes à répondre au questionnaire, cela doit rester un choix.

2. Le climat organisationnel

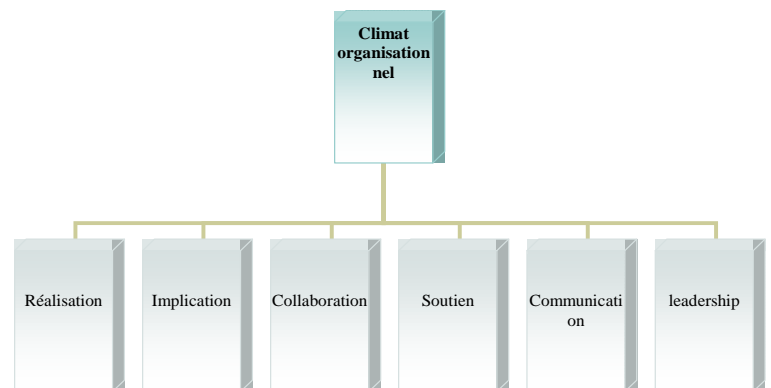
La qualité des services des organismes repose très largement sur la contribution des membres, particulièrement ceux et celles qui interviennent directement auprès des bénéficiaires. Les professionnels exercent une influence importante sur l'orientation, l'organisation et l'évaluation de la prestation des services. Il est donc impératif de créer un climat propice à la collaboration des individus et des équipes.

Il est important que les participants à la démarche d'autoévaluation soient à l'aise pour exprimer ce qu'ils pensent réellement. Pour ce faire, il est bon de mettre en évidence le fait que le travail réalisé permet aux membres du personnel d'utiliser leurs compétences et de prouver leur adhésion aux valeurs communes à l'organisme. Ce climat de confiance et le fait de se sentir à l'aise favorisent l'identification des problèmes, des pistes de solutions et d'amélioration, des orientations futures, mais également les prises d'initiatives et le

sens des responsabilités. Le climat au sein de l'organisme influencera aussi l'utilisation des ressources, qui ne pourra pas être optimale si le climat n'est pas favorable.

Le climat organisationnel représente donc un objet d'évaluation primordial en ce sens qu'il conditionne toutes les autres dimensions de la démarche d'autoévaluation. Il s'agira donc d'observer si les conditions sont mises en place pour assurer le développement et l'engagement des membres du personnel, ainsi qu'un climat propice à la collaboration.

Les indicateurs



1. Réalisation : La réalisation fait référence aux besoins les plus élevés d'un individu. Les employés les plus créatifs recherchent, dans leur environnement de travail, des occasions de changer les choses, d'innover, d'inventer et de créer. Ce besoin permet à l'individu de relever des défis professionnels et d'en retirer un certain plaisir.

2. Implication : L'implication est constituée d'un ensemble de motivations propres à l'individu. Un organisme n'implique pas une personne, c'est elle-même qui s'implique. Une personne sera impliquée dans un organisme dans la mesure où elle tendra à agir dans le sens des objectifs et des valeurs de celui-ci.
3. Collaboration : La collaboration fait référence à l'esprit et au travail d'équipe. Chaque membre de l'équipe doit reconnaître qu'il a une part de responsabilité dans la planification, la réalisation, le suivi et l'évaluation des activités reliées au travail de l'équipe. Il faut faire en sorte que les désaccords soient constructifs et que les membres apprennent à gérer les différences de personnalité, d'habitudes et d'ambitions grâce à une communication ouverte et franche. Il est donc nécessaire de discuter ouvertement des problèmes qui surgissent, d'intégrer les différences de points de vue et de les intégrer dans une perspective commune.
4. Soutien : Le responsable qui soutient les membres de son équipe est celui qui leur fournit les ressources adéquates et l'entraînement nécessaire à l'atteinte des résultats attendus. Dans le quotidien, il informe, conseille, encadre et facilite le travail.
5. Communication : La communication ou l'information constituent d'importants facteurs de mobilisation au sein d'un organisme. Un employé sera mobilisé dans la mesure où il comprend ce qu'on attend de lui et s'il sent que l'organisme est à l'écoute de ses préoccupations et s'efforce d'y répondre. Il est donc essentiel qu'il y ait une bonne circulation de l'information ainsi qu'un échange entre la direction et les employés.
6. Leadership : Il existe 5 règles de succès des « leaders » : avoir du charisme, avoir une vision du futur, savoir motiver leurs collaborateurs, transmettre leurs objectifs, incarner un sens profond de l'engagement personnel. Grâce à un leadership mobilisateur, l'organisme entier croit en la vision qui définit son concept de service et est persuadé qu'assurer un service de qualité supérieure est une stratégie de gagnants.

Il s'agit donc cette fois d'observer si les conditions sont mises en place pour assurer l'épanouissement professionnel, la mobilisation du personnel et un climat propice à la collaboration. Un guide à destination des professionnels a été élaboré, il comprend 38 items pour lesquels les personnes indiquent leur degré d'accord. Et ce quant à 6 indicateurs : la réalisation, l'implication, la collaboration, le soutien, la communication et le leadership.

2. Le réseau

Il faut entendre par réseau : « l'ensemble de personnes qui se rencontrent et travaillent ensemble, de manière volontaire ou obligatoire ». Cette dimension de la démarche d'autoévaluation a donc pour objet principal le rapport qu'établit l'organisme avec ses partenaires.

Les rapports entre ces membres doivent être des relations de collaboration et d'échange. Les organismes qui interviennent auprès d'une même personne doivent mettre en commun leurs missions respectives. Et si leurs domaines d'action sont différents, l'idée primordiale qu'ils doivent prôner est une idée d'entraide et de complémentarité pour le bien de la personne. Le travail en réseau permet d'atteindre, grâce à un travail commun et à une bonne collaboration, un objectif « trop lourd » pour un seul organisme. Il peut également avoir son importance pour assurer une continuité de l'accompagnement de la personne lors des différentes étapes de sa vie.

Cette dimension a pour objet principal le rapport qu'établit l'organisme avec les membres de son réseau. Un guide à destination des professionnels comprenant 10 questions permet d'établir la liste des organismes avec lesquels l'établissement travaille et de savoir si leur mission a été identifiée.

3. Les opérations

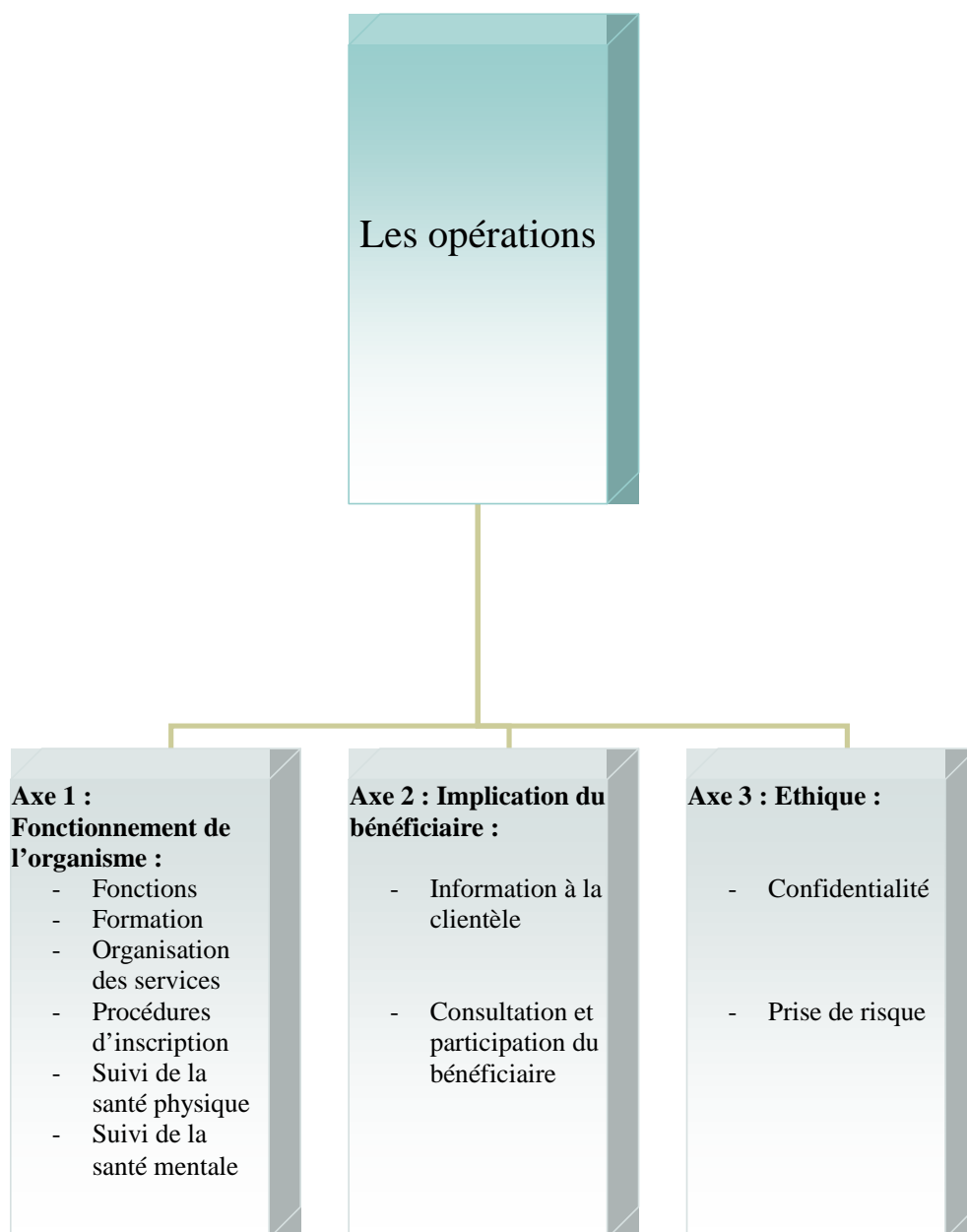
On entend par opérations « l'ensemble des pratiques, le mécanisme de fonctionnement et les méthodes utilisées par l'organisme ». En d'autres termes, les opérations font référence aux moyens mis en œuvre pour produire des résultats adaptés aux besoins des bénéficiaires.

Evaluer la qualité des opérations doit permettre à chaque organisme de :

- ◆ rendre explicite son fonctionnement pour chaque membre de cet organisme, vis-à-vis des autres membres du personnel ainsi que pour les bénéficiaires et/ou leurs représentants légaux.
- ◆ s'interroger sur ce qui existe, ce qui est réellement fait, mis en œuvre au bénéfice des usagers. Le critère central de qualité sera de s'interroger sur la place et le rôle des bénéficiaires au sein de l'organisme.

Les aspects évalués

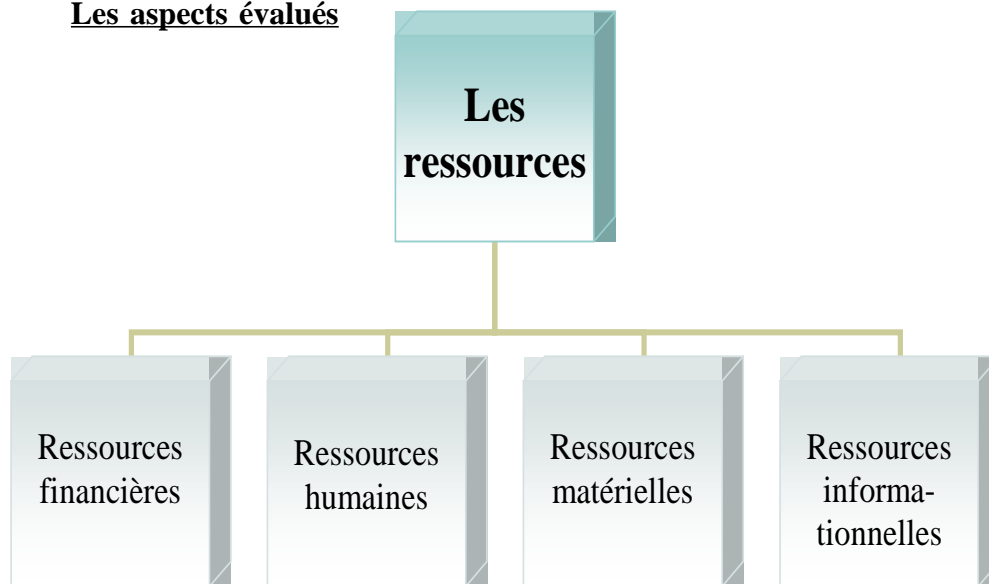
Il s'agit cette fois d'observer les moyens mis en œuvre pour produire les résultats adaptés aux besoins des bénéficiaires. Un guide destiné aux professionnels a été élaboré autour de 3 axes : le fonctionnement de l'organisme, l'implication du bénéficiaire et l'éthique.



2. Les ressources

L'évaluation de cette dimension vise à déterminer si l'organisme fait une utilisation optimale des ressources dont il dispose, en tenant compte de la demande du milieu et des mandats qui lui sont confiés.

Les aspects évalués



Pour évaluer la **gestion des ressources financières**, il y a lieu de s'intéresser au budget octroyé pour les différentes activités pédagogiques, le matériel médical, les déplacements,...

Pour l'évaluation de la **gestion des ressources humaines**, il est nécessaire de s'intéresser à la sélection du personnel et au recrutement, au processus d'intégration ainsi qu'à l'exploitation des compétences.

Pour l'évaluation de la **gestion des ressources matérielles**, il faut s'interroger sur l'aménagement des locaux et la disponibilité du matériel.

Enfin, en ce qui concerne la **gestion des ressources informationnelles**, il y a lieu de s'interroger sur les différents moyens d'accès à l'information.

En bref, il s'agit d'observer si l'organisme fait fructifier au maximum les ressources dont il dispose. Un guide destiné aux professionnels a été élaboré et concerne à la fois les ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles.

Le mot de la (non)fin...

Nous tenons à attirer l'attention du lecteur sur le fait que l'accompagnement et les outils d'évaluation pourront toujours faire l'objet d'améliorations. Cependant, nous pensons qu'il est temps de faire partager aux professionnels du secteur social cinq années de réflexion, de construction et de recherche.

Un document final « S'autoévaluer pour évoluer. Démarche d'autoévaluation de la qualité des services. Approche méthodologique et guide d'utilisation » sera par conséquent tout prochainement proposé aux maisons d'édition et disponible pour les personnes intéressées.

Il va sans dire que nous diffuserons très largement l'information de cette parution.

La rubrique du CIO

Le Centre d'Innovation en Orthopédagogie met à disposition du public une importante littérature concernant la qualité de vie et la qualité des services. Notre but n'est pas ici d'en dresser la liste, mais nous tenons à en mentionner un, tout récent, qui a retenu notre attention.

Nous venons en effet de recevoir le travail de trois étudiantes québécoises qui, dans le cadre du cours « Services pour personnes handicapées », se sont penchées très adroitement sur trois outils d'(auto)évaluation, à savoir le Périclès, le Promap et le Valoris, afin d'en évaluer les points forts, les points faibles et de les comparer. Nous félicitons donc Anne-Christine Grandbois, Julie Radermecker et Hélène Salembier pour ce document venu enrichir nos dossiers sur le sujet.

Pour rappel, les consultations se font exclusivement sur rendez-vous (065/37.31.76). Vous pouvez trouver les modalités d'accès sur notre site.

Lu pour vous

- (2006). *Everyday life*. Brackley, UK : Speechmark Publishing LTD. (Collection "Pocket ColorCards for Adults"). (www.speechmark.net)

Ces 38 cartes photographiques constituent un outil souple pour faciliter la communication, enrichir le vocabulaire, déclencher des discussions et la conversation, et pour encourager l'indépendance. L'utilisateur montre un groupe de carte à son interlocuteur et lui demande d'en trouver une en particulier. Il fait un geste indiquant l'utilisation d'un objet ou une activité, et demande à son interlocuteur de choisir la carte correspondante dans un petit groupe de cartes. Il demande à son interlocuteur de mimer ou de faire l'activité ou de prétendre se servir de l'objet indiqué. Il montre une carte et demande à la personne de nommer l'objet ou l'activité. Pour perfectionner son aptitude à communiquer, il peut également parler de ce qui se passe sur les cartes ou de l'expérience personnelle de son interlocuteur... Autant de moyens de se servir de ces illustrations qui couvrent les divers domaines de la vie quotidienne : tâches ménagères, hygiène personnelle, sorties, relations, activités à la maison et loisirs.

Ambrosio, T. & Lerbet-Sereni, F. (2006). *Les sciences de l'éducation à la croisée des chemins de l'auto-organisation*. Paris : l'Harmattan (<http://www.editions-harmattan.fr>, 19 •)

A l'heure où un consensus autour de l'obligation de formation tout au long de la vie et de la société de la connaissance se dégage sur la scène politique internationale, cet ouvrage propose de considérer comment les sciences de l'éducation peuvent contribuer à éclairer ce « nouveau » monde de la formation au regard des théories de la complexité délibérément inscrites dans le paradigme de l'auto-organisation. Ne pas pouvoir prédire ce qui va se passer n'est plus alors envisagé comme une erreur scientifique à combler et réparer, mais comme ce à partir de quoi nous devons apprendre à (nous) poser de nouvelles questions, produire de nouveaux modèles, inventer de nouvelles pratiques pédagogiques et de nouvelles modalités de collaborations scientifiques et sociales.

Amyot, J-J. (sous la direction de) Agaësse, M., Amyot, J-J., Argoud, D., Ennuyer, B., Hugonot, R., Marécaux, Y. Mollier, A. & Villez, A. (2007). *Pratiques professionnelles en gérontologie*. Paris : Dunod. (www.dunod.com - distributeur en Belgique : Dilibel, <http://www.dilibel.be>) (120,00 •)

Cet ouvrage a vocation de mettre à disposition des professionnels un ensemble de connaissances actualisées pour offrir un repérage du champ gérontologique global. Il leur permet de se situer dans leur fonction, de comprendre et de maîtriser un environnement en constante évolution. Le regard est pluridisciplinaire, l'éclairage est thématique et la matière est traitée à la fois sous l'angle des connaissances éprouvées et des démarches pratiques. Ce livre de référence est la synthèse entièrement revue des meilleurs ouvrages parus chez Dunod sur la question. Pourvu d'une introduction inédite, il a pour ambition d'accompagner le projet gérontologique. Au sommaire : **Connaissance de la population et de l'environnement à domicile**. La sociabilité des personnes âgées. Le maintien à domicile. **Deux problématiques essentielles du champ gérontologique : la coordination et la dépendance**. La coordination. La dépendance. **Les établissements pour personnes âgées**. Création, extension et rénovation. L'adaptation des établissements. La mise en oeuvre du projet de vie. **Éthique et pratiques**. Droit au choix, droit au risque. Observation et prévention de la maltraitance. **Thèmes et problèmes**. Animation et vie sociale. Professionnels, métiers et formation. L'Europe et les personnes âgées. Cet ouvrage exceptionnel s'adresse aux équipes dirigeantes des établissements et services publics et privés accueillant ou soignant les personnes âgées; aux responsables administratifs de l'action gérontologique ainsi qu'aux médecins, infirmiers et professionnels sanitaire et social en gérontologie.

Danancier, J. (2006). *Analyser et faire évoluer les pratiques éducatives*. Paris : Dunod. (www.dunod.com - distributeur en Belgique : Dilibel, <http://www.dilibel.be>) (23,00 •)

Le besoin de construire un regard réflexif sur les actions ou dispositions diverses proposées aux usagers de l'accompagnement éducatif et social est devenu une préoccupation dominante des établissements et de leurs équi-

pes. Elle s'inscrit bien dans la professionnalisation croissante d'un secteur qui, peu à peu, pose les éléments dynamiques de sa maturité. Or plusieurs problèmes se posent d'emblée : Quels sont les éléments de fonctionnement effectivement ciblés ? Qu'est-ce qui est recherché par l'équipe ou la structure en termes d'évolution ? Comment faire pour que l'intervention ouvre sur une vraie acquisition d'expérience par les professionnels ? Après une première analyse portant sur les valeurs, les méthodes, les pratiques, les positionnements à la lumière des grands enjeux actuels, l'ouvrage offre trois outils facilement saisissables par les équipes : un outil d'analyse des pratiques proprement dit ; un outil de réflexion sur les positionnements professionnels ; une méthodologie d'analyse des situations globales. Les réflexions contenues dans cet ouvrage sont émaillées de nombreuses illustrations provenant des principaux champs d'intervention. Elles mettent en avant un mode d'accompagnement dans lequel les personnes accompagnées sont aidées dans leur expression, leurs efforts, leur implication ; et dans laquelle chaque acteur professionnel est reconnu dans la place qui est la sienne. Au sommaire : Pratiques et positionnements professionnels. Mieux définir les réalités. Des réalités sous influence. La question de l'évolution. Les pratiques professionnelles et l'organisation. Accueillir. Organiser un rythme d'activité et un rythme de vie adaptés à la population. Organiser les délégations. Organiser la continuité de la prise en charge. Faciliter l'expression d'un choix chez l'usager. Concevoir des parcours de vie. Accueillir des fratries dans l'aide sociale. Organiser un questionnement permanent : un outil d'évaluation des pratiques. Pratiques et positionnements professionnels. Positionnement par rapport au métier. Positionnement par rapport à l'organisation. Positionnement par rapport à l'équipe. Positionnement par rapport à l'usager. Positionnement par rapport à l'environnement. Un outil d'auto-évaluation de ses positionnements.

Delamarre, C. (2007). *Démence et projet de vie. Accompagner les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée*. Paris : Dunod. (www.dunod.com - distributeur en Belgique : Dilibel, <http://www.dilibel.be>) (23,00 •)

Ce livre ouvre la voie à la possibilité d'un regard différent et personnel sur les adultes âgés atteints d'une maladie neurodégénérative appelée « démence »

qu'elle soit de type Alzheimer ou autre. Écrit dans la perspective de partager ce regard et une méthode avec tous ceux qui accompagnent ces adultes âgés « déments » à titre professionnel ou familial, le propos de l'ouvrage est le plus global et le plus concret possible. L'auteur propose : des données neurophysiologiques et psychologiques ; des réflexions et des questions sur le poids du regard que nous portons sur ces personnes et sur la nature de ce que nous leur proposons dans les liens que nous établissons avec elles ; des réflexions sur le pouvoir personnel et l'autonomie ; des propositions concrètes sur la façon d'intégrer le projet de vie de ces personnes dans le projet institutionnel. À travers ces réflexions, il sera question de sens. Sens de nos interventions (que signifie accompagner ces personnes au quotidien et pourquoi ?) ; mais aussi sens de la vie : la démence nous renvoie sans cesse à des questionnements qui touchent à l'essence même de notre humanité. Enfin, parce que l'accompagnement de ces personnes se construit au quotidien et dans l'échange, l'auteur nous invite à le faire ensemble par le biais d'un blog interactif : www.demenceetprojetdevie.com. Au sommaire : *Introduction*. Les démences, maladies de la perte ? Coup de SAS. Bonjour Papa ! L'intelligence de l'espace/temps réel. Du vernis à gratter. Pouvoir personnel et autonomie. Déficience, quand tu nous tiens ! Trois projets dans l'institution : un défi d'intégration. L'huile de la lampe. La présomption de savoir. Le Projet d'accompagnement. Les ateliers sensoriels. Cet ouvrage s'adresse tout spécialement aux professionnels de l'accompagnement à domicile, aux responsables de maisons de retraite et à l'entourage du malade.

Dubreuil, B. (2007). *Accompagner les jeunes handicapés ou en difficulté. Education spécialisée et intégration. 2^{ème} édition. Paris : Dunod. (www.dunod.com - distributeur en Belgique : Dilibel, <http://www.dilibel.be>) (22,00 •)*

Le secteur social et médico-social est en pleine mutation. Fondé à l'origine sur une approche psycho-médicale, il est aujourd'hui à la recherche d'une nouvelle légitimité, comme en témoignent la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Il s'agit de passer d'une réponse ségrégative en milieu spécia-

lisé à une réponse en milieu ordinaire avec des soutiens spécifiques conséquents. Cet ouvrage incite à s'emparer des opportunités qu'offre cette mutation. Les professionnels sont parfois justifiés de redouter une intégration au rabais, ils doivent cependant adopter une posture active en favorisant les situations de vie ordinaires au sein même des établissements spécialisés et en développant l'intégration dans les dispositifs de droits communs. L'auteur illustre cette perspective en examinant le système institutionnel, le projet individuel, l'évaluation, la place des usagers, le travail avec les parents, et propose un cadre de référence, des outils et des pratiques à mettre en œuvre. Plutôt que de solliciter des modèles externes, sa démarche méthodologique s'appuie sur l'expérience des acteurs de terrain, éducateurs spécialisés, cadres de direction d'établissements, enseignants spécialisés et professionnels du soin psychologique et de la rééducation, auxquels il s'adresse en priorité. Au sommaire : L'opportunité d'une mutation. Projet institutionnel : reconnaître ses propres savoirs. Projet individuel : être à l'écoute des conduites de l'utilisateur. Évaluation : décider de la valeur pour l'apprécier. Droits des usagers : vivre la démocratie au quotidien. Parents : les considérer dans leur responsabilité éducative. Pour une intégration en milieu ordinaire avec des soutiens spécialisés. Les lois du 2 janvier 2002 et du 11 février 2005. Cet ouvrage s'adresse tant aux professions éducatives et sociales qu'aux étudiants dans les professions sociales.

Dynes, R. (2006). *The memory box. Activities to help people remember the past*. Bicester, Oxon : Speechmark Publishing Ltd. (www.speechmark.net)

Cette ressource multi-usage comprend un guide et 120 cartes de discussion pour aider à stimuler la mémoire générale, à rédiger un journal intime, à réaliser des autobiographies et à raconter sa vie. Ces cartes couvrent des domaines aussi variés que le background familial, l'enfance et la vie scolaire, l'âge adulte et la parentalité, la vie professionnelle, des événements divers, des réalisations, différents endroits, de bons et de mauvais moments, des objets appréciés, les relations amoureuses, etc. Elles sont adaptables et peuvent être utilisées en individuel ou en groupe. Les réponses aux questions peuvent être exprimées oralement, par écrit, grâce à des dessins ou encore enregistrées. Des conseils sont donnés quant à leur utilisation avec, par exem-

ple, des personnes présentant des difficultés d'apprentissage, des troubles sensoriels ou communicationnels, de la démence ou de la dépression. L'utilisation de cette *Memory box* est tout spécialement recommandée aux professionnels des hôpitaux, centres de jours, ressources résidentielles, milieux éducatifs, etc.

Kelly, A. (2000). *Working with adults with a learning disability*. Oxon : Speechmark Publishing Ltd. (www.speechmark.net)

Working with adults with a learning disability couvre tous les aspects de ce domaine bien particulier. En guise d'introduction, le lecteur trouve des données complètes concernant les difficultés d'apprentissage, leurs causes, les services aux personnes en situation de handicap, la normalisation. L'ouvrage aborde ensuite l'évaluation des bénéficiaires et de leurs environnements, le handicap sévère et le polyhandicap, les problèmes de comportement, la communication alternative, les compétences sociales et la dysphasie. Chaque chapitre reprend une part de théorie ainsi que des suggestions pratiques concernant l'observation et des outils d'évaluation, mais également un guide d'intervention illustré d'exemples clairs. Cet ouvrage de valeur est une ressource complète et pratique pour tous les orthophonistes et les thérapeutes du langage ainsi que pour les étudiants se destinant à ces professions. Néanmoins, l'auteur s'adresse également aux équipes de formateurs, de thérapie de groupe, du système judiciaire, etc.

L'Abbé, Y., Labine, R., Lemieux, N. & Lespinasse, J. (avec la collaboration de Fortin, F.) (2005). *Prévention du retard mental. Enjeux cliniques, éthiques et sociaux. Volume 2*. Montréal, Québec : Editions Sciences et Culture (www.sciences-culture.qc.ca, 44 •)

« Ce volume s'adresse à tous ceux qui travaillent dans le domaine du retard mental ou s'y intéressent. Il constitue un excellent instrument d'information et de formation. Synthèse de connaissances récentes de biologie, de techniques et pratiques cliniques de pointe, l'ouvrage propose une réflexion approfondie et indispensable sur les implications éthiques et sociales de la prévention. (...) Cet ouvrage représente une contribution très importante dans le domaine et vient combler un manque fortement ressenti par les professionnels, tout en contribuant à l'information des familles et du public en général. » Serban Ionescu

Marshall B. & Rosenberg (2007). *Vers une éducation au service de la vie.* Montréal, Québec : Les Editions de l'Homme (www.edhomme.com, 17 •)

Ce livre s'adresse aux parents et à tous les professionnels préoccupés par l'éducation des enfants. Nous avons besoin d'une approche éducationnelle novatrice permettant de servir la communauté scolaire dans son ensemble. Dans ce livre, l'auteur explique en quoi consiste son programme. Il veut faire de l'école un centre d'exploration, un endroit où l'on partage idées et sentiments, un lieu passionnant et sûr où l'esprit humain est nourri et s'épanouit librement. L'éducation qu'il préconise est basée sur un respect mutuel entre étudiants, enseignants, directeurs et parents. *Vers une éducation au service de la vie* fournit les moyens d'établir, dans tous les établissements scolaires, des relations enrichissantes qui permettront à chacun de s'accomplir dans un climat de confiance, d'empathie et de bienveillance.

Naves, P. & Defalvard, H. (2006). *Economie politique de l'action sociale.* Paris : Dunod. (www.dunod.com - distributeur en Belgique : Dilibel, <http://www.dilibel.be>) (27,00 •)

Les termes « économie » et « action sociale » ne font pas bon ménage. Beaucoup d'acteurs du social estiment que tous les économistes font leur credo du modèle simpliste de l'homo œconomicus. Il est vrai que certains économistes portent sur le monde le regard réducteur d'une psychologie simplifiée plus qu'à l'extrême tandis que d'autres tentent d'exprimer à toute force des réalités sociales sous forme d'équations. Parce qu'elle est, depuis sa naissance, la science de la valeur des biens et des services, l'économie s'intéresse à ce qu'elle appelle des « marchés ». Mais ces marchés ne se trouvent pas fatalement réduits à un « état de nature », ils sont les produits d'organisations sociales. Aussi, certains économistes s'intéressent aux formes sociales du marché et du hors marché, à leurs articulations et désarticulations. L'action sociale est pour eux un champ de réflexion, une source de questionnements et d'intervention. Les auteurs de l'ouvrage ont mis en commun la variété de leurs expériences et de leurs réflexions, pour considérer conjointement le social et l'économique. Ils décrivent la production des règles qui fondent l'intervention publique dans le domaine social et montrent que cette production répond à une logique politique qui n'exclut pas le jeu

des acteurs économiques. Ils présentent l'importance des questions sociales et des modalités de leur prise en charge dans l'économie française actuelle. Ils insistent enfin sur l'utilité que soient faits des choix politiques d'investir dans l'action sociale. Au sommaire : L'action sociale : un secteur économique. Les économistes ont oublié l'action sociale. L'insertion par l'activité économique. Valorisation des métiers et du bénévolat. Les indicateurs : exemple de l'exclusion. Une approche par les risques. Un secteur atomisé. Mesure de l'efficacité, mesure de l'efficience. Une économie de la complexité. L'urgence de comprendre.

Underwood Barnard, M. (2006). *Aider l'enfant dépressif. Guide pratique à l'intention des parents*. Montréal, Québec : Les Editions de l'Homme (www.edhomme.com, 21.55 •)

Aider l'enfant dépressif propose plusieurs conseils pratiques et redonne de l'espoir aux parents et aux familles d'enfants qui sont aux prises avec des troubles dépressifs. Ce livre vous permettra de mieux comprendre et de mieux évaluer les symptômes de votre enfant pour ensuite réussir à trouver l'aide dont il a besoin. Il vous éclairera aussi sur les démarches à suivre lorsque vous déciderez de consulter un spécialiste. Ce guide renforce le rôle des parents en confirmant leurs compétences et leurs connaissances afin qu'ils puissent collaborer de manière plus efficace avec leur enfant, les thérapeutes, les médecins et les enseignants. Vous pourrez ainsi mieux soutenir votre enfant et cheminer ensemble plus sereinement sur la voie de la guérison.